MAPEAMENTO DE PROCESSOS, MEDIÇÃO DE DESEMPENHO E PROPOSTA DE MELHORIA: UM ESTUDO EM UMA PRÓ-REITORIA DE PESQUISA DE UMA UNIVERSIDADE PÚBLICA

LORENNA MARIS BELO LANCA (Autor), SERGIO EVANGELISTA SILVA (Orientador)

O setor público sempre foi alvo de questionamento quanto à sua eficiência na prestação de serviços à comunidade. Por isso, é adequado afirmar a necessidade por alternativas que contemplem a contínua melhoria dos processos organizacionais. Para atingir esse objetivo é indispensável um sistema de medição de desempenho, para que se possa ter referências adequadas em relação ao nível de desempenho existente, e o pretendido. Este trabalho tem por objetivo aplicar os conceitos de gestão de desempenho ao criar indicadores, aferir o desempenho dos processos e sugerir melhorias. É importante ressaltar que este trabalho está associado ao mapeamento de processos da pró-reitoria, que foi realizado de forma conjunta com outro aluno de iniciação científica, uma vez que para que se fazer a gestão de desempenho é necessário ter os processos mapeados de forma bem detalhada. Para o desenvolvimento do trabalho utilizou-se entrevistas estruturadas através das quais conseguiu-se as informações referentes à processos específicos, como o processo de criação de curso de pós-graduação. Por meio de entrevista foram analisados os problemas explicitados pelo entrevistado. Com os problemas identificados e o mapeamento do processo em mãos, foram definidos os indicadores de desempenho. A ideia era a de fazer a aferição dos processos pelos indicadores para sugerir melhorias embasadas no nível de desempenho atual da instituição. Entretanto, devido a problemas vinculados às constantes paralisações do serviço público e em parte à distância entre os campi, a aferição não pôde ser realizada. Todavia foi possível identificar algumas propostas de melhorias. Os pesquisadores percebem que a criação de um protocolo pode auxiliar o grupo emergente na elaboração mais ágil e objetiva do projeto do curso; a elaboração de um padrão pode auxiliar o controle e a forma de execução das atividades pelos envolvidos, o que poderá, em tese, permitir a implantação de uma cultura voltada para a gestão do conhecimento.

Instituição de Ensino: Universidade Federal de Ouro Preto

ISSN: 21763410